

**LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN (PPL)**  
**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (GURU)**  
**TERHADAP LAYANAN UPT PENGELOLA TAMAN KANAK-**  
**KANAK DAN SEKOLAH DASAR WILAYAH TIMUR**

Disusun Guna Memenuhi Tugas Akhir Dari Pelaksanaan PPL

Dosen Pembimbing: Ariefa Efianingrum, M. Si



Disusun Oleh:

**Endah Nur Iswati**

**11110241028**

**KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**FILSAFAT SOSIOLOGI PENDIDIKAN**  
**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2014**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (GURU) TERHADAP PELAYANAN UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

Oleh:

Endah Nur Iswati

11110241028

## **ABSTRAK**

Indeks Kepuasan Masyarakat yang biasa dikenal dengan IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Terdapat 14 unsur yang menjadi patokan dalam mengetahui kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pihak UPT. Unsur tersebut antara lain sebagai berikut: Prosedur pelayanan; Persyaratan pelayanan; Kejelasan petugas pelayanan; Kedisiplinan petugas pelayanan; Tanggung jawab petugas pelayanan; Kemampuan petugas pelayanan; Kecepatan pelayanan; Keadilan mendapat pelayanan; Kesopanan dan keramahan petugas; Kewajaran biaya pelayanan; Kepastian biaya pelayanan; Kepastian jadwal pelayanan; Kenyamanan lingkungan; dan Keamanan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat (guru) yang memperoleh pelayanan dari pihak UPT dan objeknya adalah kepuasan dari responden tersebut. Penelitian dilaksanakan selama PPL dilaksanakan di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur dengan menggunakan teknik random sampling. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan bantuan kuesioner dan diperdalam dengan wawancara.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik. Sesuai dengan rumus yang ada, perolehan indeks kepuasan masyarakat di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur adalah 79,283 dengan kategori mutu pelayanan B. Perolehan angka tersebut berdasarkan nilai indeks dikali dengan nilai dasar yaitu 3,171 sebagai nilai indeks dan 25 sebagai nilai dasar.

Kata Kunci : *IKM, UPT Timur, Analisis Kepuasan*



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah s.w.t yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga saya dapat melaksanakan dan menyelesaikan kewajiban dalam penyusunan laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) tahun 2014 dengan baik dan tepat waktu.

Tujuan dari pembuatan laporan ini yakni untuk memenuhi syarat dalam melaksanakan program kerja selama pelaksanaan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) yang saya lakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelola TK dan SD Wilayah Timur. Laporan ini berisi tentang program individu yang telah dilaksanakan berdasarkan hasil observasi, diskusi yang saya lakukan dengan Kepala UPT, Kasubbag TU UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur dan Dosen Pembimbing PPL.

Laporan ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Ariefa Efianingrum, M. Si selaku dosen pembimbing praktek pengalaman lapangan atas waktu, ilmu, bimbingan yang diberikan kepada saya dari proses pembuatan proposal hingga proses pembuatan laporan ini.
2. Ibu Dra. Sri Sudaryati selaku Kepala UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur atas waktu, informasi, data serta bimbingan kepada saya ketika melakukan observasi di lembaga yang beliau pimpin hingga pada pembuatan laporan.
3. Ibu Aprilina Anggraeni, S. Pd selaku Kasubbag TU UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur atas waktu, informasi, data serta bimbingan kepada saya ketika melakukan observasi, pengumpulan data serta analisis data dalam pembuatan laporan ini.
4. Seluruh Staf Karyawan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur atas bantuan yang diberikan.



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

5. Bapak dan Ibu Guru yang berada dibawah naungan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur yang telah membantu dalam mengumpulkan data dalam laporan ini.
6. Teman-teman seperjuangan, khususnya teman sekelompok yang sama-sama melaksanakan PPL di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur yang telah ikut berpartisipasi dalam memberi masukan dan saran dalam penyelesaian laporan ini.
7. Seluruh pihak yang terlibat serta atas peran yang diberikan sehingga laporan ini selesai.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna sempurnanya laporan penelitian ini. Penulis mohon maaf apabila ada kekurangan dan kesalahan kata-kata ataupun penulisan dalam laporan ini.

Yogyakarta, 15 September 2014

Penulis



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	1
KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	4
BAB I PENDAHULUAN .....	6
A. Latar Belakang Masalah .....	6
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
A. Pengertian dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
B. Pengertian Kepuasan .....	12
C. Pelayanan Prima .....	14
BAB III METODE PENELITIAN .....	20
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	20
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	20
C. Setting Penelitian .....	20
D. Teknik Sampling .....	20
E. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	21
F. Teknik Analisis Data .....	22
BAB IV PEMBAHASAN .....	23
A. Analisis Hasil Pelaksanaan dan Refleksi .....	23



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

BAB V PENUTUP .....	31
A. Kesimpulan .....	31
B. Saran .....	31
DAFTAR PUSTAKA .....	32
LAMPIRAN .....	33



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) yang dilaksanakan pada tahun 2014 oleh Program Studi Kebijakan Pendidikan, Jurusan Filsafat dan Sosiologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta berorientasi pada pengembangan empat kompetensi yang diharapkan yakni sebagai peneliti, perancang, fasilitator, dan pembangun jaringan atau *networker* merupakan salah satu kegiatan wajib bagi mahasiswa tahun ketiga.

Dinas Pendidikan di Yogyakarta merupakan lembaga yang bertugas untuk melaksanakan program pendidikan. Unit Pelaksana Teknis (UPT) menjadi salah satu lembaga yang digunakan untuk menjalankan sebagian program pendidikan yang berada di sektor Taman Kanak-kanak (TK) dan Sekolah Dasar (SD). Program yang sudah diberikan kepada pihak Unit Pelaksana Teknis (UPT) hanya sebatas program yang wajib dijalankan. Prosedur pelaksanaan dari program yang ada menjadi kewenangan pihak UPT untuk melakukannya dengan syarat memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh Dinas Pendidikan. Program Indeks Kepuasan Masyarakat atau biasa disingkat IKM merupakan salah satu program rutin yang dijalankan setiap kantor UPT di Kota Yogyakarta termasuk Wilayah Timur. Kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini memiliki fokus pada Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) Terhadap Layanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur. Dalam pelaksanaan program, keempat kompetensi yang diharapkan dapat berkembang dalam pelaksanaannya. Kegiatan pengumpulan data, menganalisis, menampilkan hingga mendapatkan kesimpulan dari hasil analisis merupakan pengembangan dari kompetensi peneliti yang digunakan



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)

dalam pelaksanaan program ini. Kompetensi fasilitator, dari hasil analisis tersebut akan diperoleh rekomendasi beserta saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan berikutnya. Dalam melakukan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) Terhadap Layanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur ini, hal tersebut mengarah pada kompetensi peneliti. Selanjutnya kompetensi *networker* akan dapat terlaksana ketika menjalin hubungan dengan para staf pegawai yang berada di Dinas Pendidikan Kota khususnya di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur, kepala sekolah beserta guru-guru dalam memperoleh dan mengumpulkan data sehingga pada akhirnya mampu memberikan informasi yang bermanfaat.

Masing-masing pihak UPT memiliki jadwal dalam pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat. Untuk wilayah timur sendiri biasa dilaksanakan pada bulan Juli dan bulan Desember. Data IKM yang diperoleh akan menjadi cerminan bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan dalam jangka waktu 6 bulan terakhir. Dari data terakhir yang diperoleh, menunjukkan kualitas atau mutu pelayanan berada pada kisaran 77.02 yang berada pada tingkat baik (predikat baik berada di kisaran 62,51-81,25).

Pada dasarnya nilai akhir dari survey IKM ini dapat diperoleh dengan adanya kuesioner. Akan tetapi melihat kuesioner yang biasa digunakan ternyata hanya terbatas pada pilihan yang sudah tersedia (tertutup). Hal ini menghambat responden untuk mengusulkan sesuatu atau mengkritik pelayanan publik yang ada di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur. Format kuesioner dengan pilihan tertutup dikhawatirkan tidak akan mampu mengungkap kekurangan dari pelayanan pihak UPT kepada masyarakat. Hal ini patut menjadi perhatian pihak UPT guna meningkatkan pelayanan publik yang akan diberikan.





**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

Dari data yang diperoleh dalam lembar pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan per Unsur Pelayanan menyebutkan hanya beberapa responden saja. Dalam hal ini responden yang dimaksudkan adalah guru dari Sekolah Dasar dan taman Kanak-kanak yang berada di naungan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur. Apabila dilihat dari jumlah sekolah yang ada, ternyata tidak ada setengah dari sekolah tersebut yang turut serta menilai kinerja dari pelayanan pihak UPT. Hal ini menjadi sesuatu yang menarik untuk dikaji lebih dalam ketika pihak UPT mengharapkan pelayanan mereka dinilai oleh seluruh masyarakat yang pernah dilayani sehingga mampu menjadi tolak ukur untuk meningkatkan mutu pelayanan publik lebih baik lagi.

Dalam laporan ini berisi tentang pelayanan publik yang diberikan pihak UPT melalui program rutin yang sudah ada, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan, pada periode ini telah mengalami peningkatan atau penurunan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang sudah dipaparkan, terdapat beberapa permasalahan yang teridentifikasi, antara lain sebagai berikut:

- a. Pertanyaan yang ada pada kuesioner belum mampu mengungkap kelebihan dan kekurangan pelayanan yang ada pada UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur.
- b. Terdapat hambatan dalam memberikan respon dan pendapat bagi responden karena jawaban pada kuesioner cenderung tertutup.
- c. Respon dari masyarakat dalam hal ini guru terhadap program IKM yang masih terkesan biasa-biasa saja yang seharusnya melalui program ini



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

mereka mampu menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan dari pihak UPT apakah sudah mampu memenuhi kebutuhan guru atau belum.

- d. Guru tidak memandang penting program IKM.
- e. Data IKM belum dianalisis lebih mendalam sehingga tidak diketahui kepuasan para responden yang telah mendapatkan pelayanan pihak UPT.

**C. Rumusan Masalah**

Dari permasalahan yang ada, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji secara mendalam, yaitu:

- 1. Bagaimana analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pihak UPT?
- 2. Bagaimana kualitas pelayanan di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur?
- 3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur?

**D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1. Untuk menganalisis program Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pihak UPT.
- 2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur.
- 3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur.



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

**E. Manfaat Penelitian**

Mengingat pentingnya penelitian ini dalam berbagai faktor, maka manfaat penelitian ini ditinjau dari dua segi, yaitu:

**1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberi sumbagan ilmu pengetahuan khususnya tentang analisis program Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.

**2. Bagi Lembaga Pendidikan**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengelola UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur untuk menjaga kepuasan masyarakat dalam hal ini guru yang diketahui melalui program Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di lembaga.



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Program Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu program yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari pihak lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik. Data yang diperoleh akan dianalisis secara kuantitatif guna mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau belum. Program Indeks Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan untuk mengetahui kinerja pihak UPT yang dilakukan secara berkala untuk menentukan kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di kemudian hari. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi salah satu tujuan yang penting sehingga program ini dilaksanakan pada suatu lembaga pendidikan. Selain itu, tujuan adanya program Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain:

- a. Guna mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Guna mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Guna mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintahan Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintahan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)

- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **B. Pengertian Kepuasan**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Menurut Kotler (2000), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Menurut Supranto (2001:44) istilah kepuasan pelanggan merupakan sebuah label yang digunakan oleh pelanggan untuk menyimpulkan suatu himpunan tindakan atau perilaku yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa yang telah diperoleh. Misalkan saja seseorang akan tersenyum saat melihat produk atau jasa yang sedang dipromosikan maka seseorang itu telah merasakan kepuasan pada produk atau jasa yang dilihat.

Dipertegas oleh Kotler (2000) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu sebuah tingkatan dimana kinerja yang dianggap (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Apabila kinerja sebuah produk ternyata jauh lebih rendah daripada yang diharapkan pelanggan, maka pembelinya akan merasa tidak puas. Sebaliknya bila kinerja produk tersebut sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa senang atau merasa puas atau merasa amat gembira. Kepuasan pelanggan adalah rangkuman dari segala kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan seseorang tidak cocok, maka akan dilipat gandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam pelanggan tentang pengalaman pengkonsumsian.



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)

Definisi lain tentang kepuasan pelanggan juga dijelaskan sebagai sebuah respon terhadap penilaian ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelum menggunakan produk tersebut dan merasakan sesuatu setelah menggunakannya. Pernyataan tersebut memiliki arti bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan *definisi kepuasan pelanggan* adalah sebuah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh seorang pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa, kurang puas dan bahkan tidak puas, namun sebaliknya apabila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan jika kinerjanya ternyata melebihi harapan, maka rasa puas lah yang akan dirasakan.

## **2. Ciri-ciri Konsumen atau Pelanggan yang Puas**

Kotler, (2000) menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

### **a. Loyal terhadap produk**

Konsumen yang merasa puas dengan suatu produk atau jasa cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama yang telah membuatnya merasa puas.

### **b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif**

Maksud dari komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu merekomendasikan kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

produk atau jasa dan perusahaan tertentu yang menyediakan layanan prima yang sanggup menimbulkan rasa puas.

- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain  
Ketika konsumen ingin membeli produk atau jasa dari perusahaan yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

### **C. Pelayanan Prima**

#### **1. Pengertian Pelayanan**

Dalam Kamus Besar Berbahasa Indonesia disebutkan bahwa pelayanan adalah usaha untuk melayani segala kebutuhan orang lain. Konsep pelayanan menurut Widyaningtias Sistaningrum (2002 : 28) merupakan sebuah kegiatan atau tindakan yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak lain dalam memenuhi sebuah kebutuhan yang diinginkan pihak lain dalam pembelian sebuah produk atau jasa.

#### **2. Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah sebuah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik menurut Atep Adya Barata (2003). Sedangkan menurut Wirdaningsih dan Rizal (2011) pelayanan prima memiliki beberapa definisi seperti sebuah upaya untuk membuat pelanggan merasa penting, melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat. Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan rasa puas pelanggan; pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui dan mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu lalu.



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan sebuah pelayanan yang mengutamakan tujuan daripada konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen secara tepat dan cepat, melebihi, melampaui dan bahkan mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain sebelumnya yang mampu menimbulkan rasa puas pelanggan. Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan (Sutopo dan Suryanto, 2006:9). Menurut Tjiptono (2008:99), strategi dalam mewujudkan pelayanan prima ini terdiri dari: (1) mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan, (2) mengelola ekspektasi pelanggan, (3) mengelola bukti kualitas layanan, (4) mendidik konsumen tentang layanan, (5) menumbuhkembangkan budaya kualitas, (6) menciptakan *automating quality*, (7) menindaklanjuti layanan, dan (8) mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

### **3. Mengukur Pelayanan Prima**

Atep Adya Barata (2004:31) mengemukakan bahwa pelayanan prima dapat berhasil dilaksanakan didasarkan kepada:

1. *Kemampuan*, adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.
2. *Sikap*, adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.





**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)

3. *Penampilan*, adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
4. *Perhatian*, adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. *Tindakan*, adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
6. *Tanggung Jawab*, adalah suatu sikap berperipikakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian.

### **3.1 Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Kemampuan**

Sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima yang dimaksud kemampuan adalah kemampuan minimal yang harus ada pada diri seseorang, yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan, antara lain :

- Memiliki pengetahuan sesuai bidang tugas;
- Memiliki keterampilan sesuai bidang tugas;
- Memiliki daya kreativitas yang tinggi;
- Memahami cara berkomunikasi yang baik;
- Memahami cara memposisikan diri dalam berbagai situasi agar dapat beradaptasi dengan lingkungan;
- Mampu mengendalikan emosi.

### **3.2 Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Sikap**



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu. Pemunculan sikap dalam diri seseorang dapat terbentuk karena adanya interaksi orang yang bersangkutan dengan berbagai hal dalam kehidupannya.

### **3.3 Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Penampilan**

Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang yang akan mewarnai seseorang dalam bersikap. Sehingga seorang karyawan akan melayani konsumennya dengan penampilan yang serasi dimana penampilan serasi adalah gaya penampilan seseorang yang ditonjolkan secara fisik dengan memadukan keadaan sosok diri, cita rasa diri, mode dan kepantasan atau kepatutan.

### **3.4 Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Perhatian**

Perhatian adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Dalam pelaksanaan pelayanan prima seorang karyawan dalam memberikan perhatian pada konsumen dituntut memiliki kemampuan untuk :

- Memposisikan diri sebagai pendengar yang baik;
- Memposisikan diri sebagai penampung keluhan, saran dan kritik dari konsumen;
- Memposisikan diri sebagai wakil perusahaan untuk memberikan saran atau jawaban yang baik dan tepat pada konsumen;
- Memposisikan diri sebagai fasilitator untuk mewujudkan keinginan konsumen.



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

### **3.5 Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Tindakan**

Tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Adapun tindakan pelayanan prima yang bisa dilakukan seorang karyawan adalah :

- Melakukan survey dan mencatat kebutuhan konsumen,
- Memproduksi untuk menyediakan kebutuhan konsumen,
- Mencatat pesanan konsumen,
- Melakukan konfirmasi untuk penegasan atas pesanan pelanggan,
- Mewujudkan kebutuhan konsumen,
- Memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk,
- Memberikan ucapan terima kasih.

### **3.6 Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Tanggung Jawab**

Dalam proses pelayanan prima jaminan merupakan tanggung jawab dari perusahaan terhadap konsumen, sehingga konsumen merasa nyaman, aman dan tentram dalam menikmati jasa yang diberikan.

## **4. Hubungan antara Pelayanan Prima dengan Kepuasan**

Pada dasarnya kepuasan seseorang dapat tercipta karena beberapa pengaruh. Pelayanan prima yang dilaksanakan secara maksimal akan menimbulkan suatu dampak positif yang berupa kepuasan, rasa senang dari konsumen atau pelanggan yang pada bahasan kali ini adalah responden yang dilayani oleh pihak UPT. Kepuasan responden dengan pelayanan prima yang ada bisa saja berwujud dengan sikap dari masing-masing responden setelah berkunjung ke UPT yang berada di wilayah timur. Namun sering kali pelayanan prima yang seharusnya disajikan kepada responden tidak diperhatikan oleh sebagian pihak yang



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

menganggap bahwa pelayanan yang sudah ada telah sesuai dengan standar dan tanpa ada usaha untuk meningkatkan pelayanan dan menjaga kondisi psikologi responden itu sendiri.



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Peneliti memilih kuantitatif ini karena data yang akan diperoleh berdasarkan instrumen yang berisi angka-angka. Indeks Kepuasan Masyarakat diukur berdasarkan angka, karena disini setiap unsur pertanyaan akan ada kisaran nilai antara 1 hingga 4. Peneliti berusaha untuk mengungkap dan menggali lebih dalam tentang Indeks Kepuasan Masyarakat apakah bisa meningkat dari periode lalu atau menurun.

##### **B. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah responden dalam hal ini guru di sekolah yang berada dibawah naungan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur.

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pihak UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur.

##### **C. Setting Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di seluruh Sekolah Dasar dan Taman Kanak-Kanak dibawah naungan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur yang sudah ditetapkan sebagai responden.

##### **D. Teknik Sampling**

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling*. Setiap sekolah akan ditentukan jumlah responden.



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

## **E. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data**

### **1. Dokumentasi**

Dokumentasi dalam pengumpulan data ini berfungsi untuk membantu peneliti dalam mencari apa saja yang dibutuhkan. Dokumentasi ini berasal dari kantor UPT yang sebelumnya telah melaksanakan program IKM ini.

### **2. Kuesioner**

Tidak jauh berbeda dengan pelaksanaan program ini sebelumnya, kuesioner juga akan digunakan untuk memperoleh data primer yang akan dianalisis yang terdiri dari 13 pertanyaan yang dalam penyusunannya akan disesuaikan dengan pedoman kuesioner yang ada.

### **3. Wawancara**

Selain menggunakan dokumentasi dan kuesioner, peneliti juga akan melakukan wawancara kepada para pengunjung kantor UPT untuk memperoleh tanggapan tentang bagaimana pelayanan yang ada di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur sehingga pada akhir penelitian ini juga diperoleh data secara kualitatif untuk lebih menguatkan hasil akhir nantinya.

Prosedur dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Persiapan**

##### **a. Penetapan Pelaksana**

Membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari pengarah dan pelaksana.

##### **1. Penyiapan Bahan**



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

Kuesioner merupakan alat bantu guna memperoleh data. Susunan kuesioner sesuai dengan pedoman yang sudah ditetapkan.

**2. Penetapan Responden, Lokasi, Waktu Pengumpulan Data**

Setiap sekolah yang berada di bawah naungan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur, ditetapkan jumlah guru yang harus mengisi kuesioner. Lokasi disesuaikan dengan data sekolah yang ada di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur. Waktu pengumpulan data disesuaikan dengan jam kerja kantor dan sekolah.

**2. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

**a. Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi dari 13 unsur pelayanan, dokumentasi dan wawancara.

**b. Pengisian Kuesioner**

Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden dan dapat pula dilakukan oleh peneliti.

**3. Pengolahan Data**

Data yang sudah diperoleh dianalisis guna memperoleh nilai kualitas atau mutu pelayanan publik UPT.

**4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir dari program ini disusun berdasarkan format yang telah ditetapkan sebelumnya.

**F. Teknik Analisis Data**

Data akan dianalisis menggunakan analisis statistik sesuai dengan ketentuan, kemudian dibandingkan dengan hasil sebelumnya untuk mengetahui kemajuannya.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. ANALISIS HASIL PELAKSANAAN DAN REFLEKSI**

##### **1. Program Individu**

##### **a. Gambaran Umum Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu program yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. Keputusan tersebut menyebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparatur negara perlu ditingkatkan sehingga mencapai kualitas yang diinginkan. Selain itu guna mengetahui kinerja aparatur pemerintah terhadap masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat. berdasarkan UU RI No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) juga menyebutkan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap kinerja aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat yang biasa dikenal dengan IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Terdapat 14 unsur yang dapat menjadi patokan atau unsur minimal yang harus ada dalam pengukuran penyelenggaraan pelayanan publik IKM ini, yaitu sebagai berikut:

##### **a. Prosedur pelayanan;**





**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

- b. Persyaratan pelayanan;
- c. Kejelasan petugas pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan;
- h. Keadilan mendapat pelayanan;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas;
- j. Kewajaran biaya pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan;
- m. Kenyamanan lingkungan;
- n. Keamanan pelayanan.

Setiap unsur tersebut diuraikan menjadi sebuah pertanyaan yang terdapat pada kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam IKM ini kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. bagian dari kuesioner itu sendiri terdiri dari 3 bagian, yaitu:

1. Bagian pertama: berisi tentang identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
2. Bagian kedua: berisi tentang identitas pencacah. Maksud dari identitas pencacah adalah pengumpul data. Masyarakat yang menilai tidak mengisi langsung kuesioner melainkan diisikan oleh orang lain, maka data ini wajib diisi oleh pengumpul data. Akan



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

tetapi apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi.

3. Bagian ketiga: berisi tentang mutu pelayanan publik. Maksudnya adalah pada bagian ini memuat kesimpulan atau pendapat dari responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban dari kuesioner ini secara umum menggambarkan bagaimana mutu pelayanan, yaitu dari sangat baik hingga pada tidak baik. Persepsi nilai antara tidak baik hingga sangat baik diberi nilai antara 1 hingga 4. Meskipun responden dipilih secara acak, dalam IKM ini responden minimal sekitar 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar sebagai berikut:  $(\text{"Jumlah Unsur"} + 1) \times 10 = \text{Jumlah responden} \rightarrow (14+1) \times 10 = 150 \text{ responden}$ .

Dalam pengolahan data, nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" dari masing-masing unsur pelayanan. Untuk menghitung nilai rata-rata tertimbang dari setiap unsur pelayanan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Sedangkan untuk menghitung nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:  $\boxed{\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25}$



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

**b. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) Terhadap Layanan UPT Pengelola Taman Kanak-Kanak dan Sekolah Dasar Wilayah Timur**

Dari hasil survei yang telah dilakukan pihak UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur pada tanggal 02 Juli 2014 hingga 07 Juli 2014, didapat hasil sebagai berikut:

	<b>Jumlah Nilai Unsur</b>	<b>NRR Per Unsur</b>	<b>NRR Tertimbang Per Unsur</b>
U1	497	3,248	0,231
U2	475	3,105	0,220
U3	482	3,150	0,224
U4	480	3,137	0,223
U5	472	3,085	0,219
U6	494	3,229	0,229
U7	471	3,078	0,219
U8	486	3,176	0,226
U9	500	3,268	0,232
U10	491	3,209	0,228
U11	514	3,359	0,239
U12	495	3,235	0,230
U13	484	3,163	0,225
U14	493	3,222	0,229



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

Keterangan Perhitungan:

$$U1: \frac{497}{153} = 3,248 \times 0,071 = 0,231$$

$$U2: \frac{475}{153} = 3,105 \times 0,071 = 0,220$$

$$U3: \frac{482}{153} = 3,150 \times 0,071 = 0,224$$

$$U4: \frac{480}{153} = 3,137 \times 0,071 = 0,223$$

$$U5: \frac{472}{153} = 3,085 \times 0,071 = 0,219$$

$$U6: \frac{494}{153} = 3,229 \times 0,071 = 0,229$$

$$U7: \frac{471}{153} = 3,078 \times 0,071 = 0,219$$

$$U8: \frac{486}{153} = 3,176 \times 0,071 = 0,226$$

$$U9: \frac{500}{153} = 3,268 \times 0,071 = 0,232$$

$$U10: \frac{491}{153} = 3,209 \times 0,071 = 0,228$$

$$U11: \frac{514}{153} = 3,359 \times 0,071 = 0,239$$

$$U12: \frac{495}{153} = 3,235 \times 0,071 = 0,230$$

$$U13: \frac{484}{153} = 3,163 \times 0,071 = 0,225$$

$$U14: \frac{493}{153} = 3,222 \times 0,071 = 0,229$$

Keterangan:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Prosedur pelayanan	3,248
U2	Persyaratan pelayanan	3,105
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,150
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,137



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)

U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,085
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,229
U7	Kecepatan pelayanan	3,078
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,176
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,268
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,209
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,359
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,235
U13	Kenyamanan lingkungan	3,163
U14	Keamanan pelayanan	3,222

**Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Interval IKM</b>	<b>Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Maka untuk mengetahui nilai Indeks Unit Pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,248 \times 0,071) + (3,105 \times 0,071) + (3,150 \times 0,071) + (3,137 \times 0,071) + (3,085 \times 0,071) + (3,229 \times 0,071) + (3,078 \times 0,071) + (3,176 \times 0,071) +$$



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

$$(3,268 \times 0,071) + (3,209 \times 0,071) + (3,359 \times 0,071) + (3,235 \times 0,071) + (3,163 \times 0,071) + (3,222 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{3,171}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai dasar =  $3,171 \times 25 = \mathbf{79,283}$
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

**c. Kualitas Pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur**

Sesuai dengan perhitungan diatas, kualitas pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur berada pada kualitas baik. Dibandingkan dengan IKM Unit Pelayanan semester yang lalu yaitu 77,02, pada semester ini mengalami kenaikan yaitu 79,28 meskipun jumlah responden menurun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur sudah berupaya untuk meningkatkan kinerja unit pelayanan meski hasilnya masih berada dikategori B.

**d. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur**

Sesuai dengan 14 unsur yang dinilai, kualitas pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur mengalami peningkatan pada tahun ini. Ketika menjalani kegiatan PPL di UPT Pengelola Tk dan SD Wilayah Timur terlihat bahwa setiap petugas memenuhi persyaratan maupun prosedur pelayanan. Tanggung jawab yang dijalankan oleh seluruh pegawai UPT Wilayah Timur terlihat sangat terlihat ketika sedang menghadapi



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

masyarakat. pelayanan yang diberikan terlihat cukup memuaskan masyarakat yang ditandai dengan ucapan terima kasih dan senyuman yang terlihat.

Lingkungan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur juga terjaga keamanannya. Komunikasi antar pegawai dengan pengawas juga terlihat harmonis. Setiap pegawai telah melaksanakan tugas masing-masing secara maksimal, termasuk pada program evaluasi IKM seperti ini.



**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

*Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)*

**BAB V**  
**PENUTUP**

**A. KESIMPULAN**

Indeks Kepuasan Masyarakat yang biasa dikenal dengan IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Sesuai dengan perhitungan, kualitas pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur berada pada kualitas baik. Dibandingkan dengan IKM Unit Pelayanan semester yang lalu yaitu 77,02, pada semester ini mengalami kenaikan yaitu 79,28 meskipun jumlah responden menurun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur sudah berupaya untuk meningkatkan kinerja unit pelayanan meski hasilnya masih berada dikatagori B.

**B. SARAN**

Pelaksanaan program evaluasi IKM sebaiknya tidak hanya program rutin yang dilaksanakan oleh pihak Kasubbag TU di seluruh UPT Pengelola TK dan SD, akan tetapi menjadi program bersama yang dijalankan sesuai dengan prosedur dan memperoleh pengawasan lebih dari seluruh pegawai UPT. Upaya dalam meningkatkan pelayanan, tidak hanya menjadi tanggung jawab dari kepala UPT saja, akan tetapi menjadi kewajiban bersama dibawah koordinasi kepala UPT.





**LAPORAN PPL 2014**  
**PRODI KEBIJAKAN PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH TIMUR**

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274)

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Komputindo.
- Atep Adya Barata. (2004). *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Fandy Tjiptono. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- Philip Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rani Nuraeni. (2013). Indeks Kepuasan Masyarakat. Diakses melalui <http://raninuraeni379.wordpress.com/kuliah/administrasi-publik/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm/> Pada hari Selasa, tanggal 03 Juni 2014 Pukul 19:02 WIB.
- Riduwan. (2013). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Sutopo dan Adi Suryanto. (2006). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Widaningsih, dan Samsul Rizal. (2011). *Modul Melaksanakan Pelayanan Prima*. Bandung: Erlangga.
- Widyaningtiast Sistaningrum. (2002). *Manajemen Penjualan Produk*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

## PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : UPT PENGELOLA TK / SD WILAYAH TIMUR  
ALAMAT : JL. TAMAN SISWA 4 YOGYAKARTA  
Tlp/Fax. : (0274) 373478

[illegible]

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
48	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
49	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
55	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3
57	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
66	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
68	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
69	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
73	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
74	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
82	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
83	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
84	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
105	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
106	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
110	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
111	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
113	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
114	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
117	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
132	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
133	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
134	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
135	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
137	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
138	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
140	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
141	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
143	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
150	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
151	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
153	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
	1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12	13	14	15	
ΣNilai /Unsur	497	475	482	480	472	494	471	486	500	491	514	495	484	493	
NRR / Unsur	3,248	3,105	3,150	3,137	3,085	3,229	3,078	3,176	3,268	3,209	3,359	3,235	3,163	3,222	*)
NRR tertbg/ unsur	0,231	0,220	0,224	0,223	0,219	0,229	0,219	0,226	0,232	0,228	0,239	0,230	0,225	0,229	**) 3,171
IKM Unit pelayanan															79,283

**Keterangan :**  
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan  
- NRR = Nilai rata-rata  
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,071  
per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN : 79,28**

**Mutu Pelayanan :**  
**A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00  
**B** (Baik) : 62,51 - 81,25  
**C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50  
**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,248
U2	Persyaratan pelayanan	3,105
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,150
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,137
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,085
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,229
U7	Kecepatan pelayanan	3,078
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,176
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,268
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,209
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,359
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,235
U13	Kenyamanan lingkungan	3,163
U14	Keamanan pelayanan	3,222

Yogyakarta, Agustus 2014  
Kepala

**Dra. SRI SUDARYATI**  
**NIP 19660505 199203 2 011**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN PPL**

NAMA LEMBAGA : UPT TIMUR KOTA YOGYAKARTA  
 ALAMAT : JL. TAMANSISWA NO. 4 MARGOYASAN  
 PEMBIMBING : SUMARWANTINI, S. E

NAMA MAHASISWA : ENDAH NUR ISWATI  
 NO. MAHASISWA : 11110241028  
 FAK/JUR/PR.STUDI : FIP/FSP/KP  
 DOSEN PEMBIMBING: ARIEFA EFIANINGRUM,

M.SI

No.	Hari/Tanggal	Materi Kegiatan	Hasil	Hambatan	Solusi
1.	02-04 Juli 2014	Penerjunan PPL dari pihak UNY dan penerimaan PPL dari pihak Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta. Pelaksanaan program Individu	Terlaksanakan.  Penyesuaian proposal dengan program yang akan dilaksanakan.		
2.	07-11 Juli 2014	Pengetikan SOP atau Standar Operasional Prosedur Bagian Surat Menyurat. Pengetikan SOP Bagian Kesiswaan, Inventaris Barang, dan	Terlaksanakan		

		Kebendaharaan. Mengambil Surat Tugas di Dinas Pendidikan.			
3.	14-18 Juli 2014	Memilah laporan barang habis pakai dan berita acara dari setiap SD yang berada dibawah naungan UPT Timur. Mengelompokkan laporan berdasarkan bulan. Cek CD dari setiap sekolah. Menetik data mutasi pegawai. Mengantar surat ke Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Tranmigrasi.	Terlaksanakan		
4.	21-25 Juli 2014	Pengolahan data dari responden. Mengambil blangko Ijazah. Menghitung nilai rata-rata per unsur	Terlaksanakan		
5.	04-08 Agustus 2014	Menggandakan dokumen. Pengetikan surat keterangan aktif.	Terlaksanakan		
6.	11-15 Agustus 2014	Mengedit proposal program PPL yang sudah dikoreksi oleh Bu Sumawartini. Membuat format laporan penelitian. Mencari satuan harga jamuan di peraturan walikota nomor 88. Menggandakan dokumen yang	Terlaksanakan		

		<p>berupa peraturan walikota nomor 88 kota Yogyakarta.</p> <p>Memberi cap UPT Timur di lembar legalisir.</p> <p>Mengetik Laporan Kelulusan Ujian Sekolah Madrasah SD/MI Tahun 2013/2014 untuk Dinas Dikpora.</p> <p>Mempelajari laporan kekurangan tunjangan beras.</p>		<p>Sedikit mengalami kesulitan dalam memahami laporan kekurangan tunjangan beras.</p>	<p>Bertanya kepada pengurus keuangan yang berada di UPT Timur.</p>
7.	18-22 Agustus 2014	<p>Meminta data C1 dan pemegang kartu KMS di SMP Negeri 14 Yogyakarta.</p> <p>Menulis undangan untuk seluruh SD di bawah naungan UPT Wilayah Timur.</p> <p>Menerima tamu dari SD Wirosaban yang mengantarkan surat data kantin sekolah. Menerima tamu dari SD Luqman yang mencari sertifikat O2SN tahun kemarin.</p> <p>Mengangkat telepon.</p> <p>Memasukkan surat tugas dari Dinas</p>	Terlaksanakan		



		<p>Pendidikan Kota ke SMP Negeri 15 untung meminta data C1 dan pemegang KMS.</p> <p>Menjaga daftar presensi peserta sosialisasi yang diadakan oleh pihak UPT Timur.</p> <p>Mengambil data ke SMP 14 dan 15 Yogyakarta.</p>			
8.	25-29 Agustus 2014	<p>Membuat laporan pendataan peserta didik di SMP 14 dan 15 yang berdasarkan C1 dan pemegang KMS.</p> <p>Membuat laporan nama SD dan TK di UPT Timur yang ditujukan ke Dosen Pembimbing.</p> <p>Menggandakan dokumen.</p>			
9.	01-05 September 2014	<p>Memilah data C1 peserta didik baru di SMP Negeri 14 Yogyakarta.</p> <p>Pembuatan laporan</p>	<p>Terlaksanakan</p> <p>Belum selesai</p>		
10.	08-12 September 2014	<p>Pelaksanaan program kelompok PPL di Balai Kota.</p> <p>Menjadi peserta sosialisasi kebijakan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.</p>	<p>Terlaksanakan</p> <p>Terlaksanakan</p> <p>Belum selesai</p>		

		Peninjau kembali berkas calon kepala sekolah. Pembuatan laporan.	Belum selesai		
11.	15-17 September 2014	Pembuatan laporan	Terlaksanakan		

Yogyakarta, 15 September 2014

Mengetahui:

Dosen Pembimbing Lapangan

Pembimbing Lapangan

Mahasiswa,

Ariefa Efianingrum, M. Si  
NIP. 19740411 199802 2 001

Sumarwantini, S. E  
NIP. 19640318 198303 2 001

Endah Nur Iswati  
NIM. 11110241028

# MATRIKS PELAKSANAAN PPL 2014

NAMA LEMBAGA : Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta

NAMA MAHASISWA : Endah Nur Iswati

: UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Timur

NIM : 11110241028

ALAMAT LEMBAGA : Jl. Tamansiswa No. 4 Margoyasan Yogyakarta

FAK/JUR/PRODI : FIP/FSP/KP

PEMBIMBING LEMBAGA : Dra. Sri Sudaryati

**DOSEN PEMBIMBING** : Ariefa Efianingrum, M. Si

[illegible]

4.	Pengetikan Standar Operasional Prosedur (SOP) UPT Timur		15								15
5.	Pemilahan Laporan Barang Habis Pakai dari seluruh SD dan TK di Wilayah UPT Timur		10								10
6.	Pengetikan Data Mutasi Pegawai			5							5
7.	Pembuatan Laporan Kelulusan Ujian Sekolah Madrasah SD/MI Tahun 2013/2014					10					10
8.	Analisis Laporan Kekurangan Tunjangan Beras					9					9
9.	Pelatihan Pembuatan Soal Mid-Test Bagi SD di UPT Timur						12				12
10.	Sosialisasi Kebijakan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta									11	11
<b>Jumlah Jam</b>											<b>262</b>

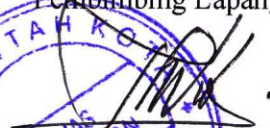
Yogyakarta, 20 September 2014

Mengetahui:

Dosen Pembimbing Lapangan

  
Ariefa Efaningrum, M. Si

NIP. 19740411 199802 2 001

Pembimbing Lapangan  
  
Sumarwantini, S. E  
NIP. 19640318 198303 2 001



Mahasiswa,

  
Endah Nur Iswati

NIM. 11110241028